



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра инновационных технологий управления в государственной
сфере и бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

На тему Особенности работы с обращениями граждан на примере общего
отдела Администрации района


Исполнитель Петрова Татьяна Константиновна

Руководитель кандидат экономических наук, доцент

Пудовкина Ольга Игоревна

«Защите допускаю»

Заведующий кафедрой



доктор экономических наук, профессор
Фирова Ирина Павловна

«09» июня 2023г.

Санкт – Петербург
2023

Оглавление

Введение.....	4
1 Теоретические основы организации работы с обращениями граждан в Администрации района.....	6
1.1 Исследование организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти.....	6
1.2 Исследование особенностей работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти.....	14
2 Анализ организации работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района Санкт-Петербурга.....	19
2.1 Анализ поступивших обращений граждан в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга.....	19
2.2 Анализ организации деятельности с обращениями граждан в общем отделе Администрации Кировского района.....	27
3 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района.....	37
3.1 Обоснование мер по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района.....	37
3.2 Меры по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района.....	45
Заключение.....	52
Список использованной литературы.....	56
Приложение 1.....	63
Приложение 2.....	66
Приложение 3.....	67
Приложение 4.....	68

Приложение 5.....	69
Приложение 6.....	72
Приложение 7.....	73
Приложение 8.....	74

Введение

В России гарантировано каждому человеку и гражданину право на обращение в органы государственной власти и местное самоуправление, которое не может быть отнято. Это право может быть реализовано в свободной и добровольной форме. Органы исполнительной власти придают большое значение работе с обращениями граждан и постоянно совершенствуют ее формы и методы. Такая работа позволяет установить связь с гражданами, определить тенденции в обществе и принимать необходимые меры для защиты их прав и интересов.

Ключевым аспектом удовлетворения потребностей и запросов граждан является решение проблем, о которых они сообщают в своих обращениях. Это также способствует снижению напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти и укреплению связи с населением. Обращения граждан играют важную роль в современном обществе, так как они отражают общественное мнение и уровень доверия населения к властным структурам. Актуальные общественные проблемы помогают определить как частота, так и тематика обращений граждан. Однако для того, чтобы граждане могли успешно осуществлять свое конституционное право на обращение к властным структурам, необходим действующий механизм рассмотрения обращений и реагирования на них, в чем и заключается актуальность работы.

Цель - формирование мер, способствующих совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- рассмотреть теоретические основы организации работы с обращениями граждан в Администрации района;

- проанализировать организацию работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района Санкт-Петербурга;

- предложить меры, способствующие совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга.

Объект исследования - Администрация Кировского района Санкт-Петербурга. Предмет исследования - работа с обращениями граждан в Администрации района.

1 Теоретические основы организации работы с обращениями граждан в Администрации района

1.1 Исследование организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти

В Российской Федерации человек, его права и свободы считаются высшей ценностью государства, и поэтому государство обязано признавать, соблюдать и, безусловно, защищать права и свободы человека и гражданина. Граждане РФ имеют право на личное обращение, а также на направление индивидуальных и коллективных обращений в государственные органы и органы местного самоуправления. Ст. 33 Конституции РФ гарантирует гражданам право на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления, а также эффективную защиту их других прав и законных интересов. Следовательно, право на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления является конституционным правом человека и гражданина в РФ [1].

В рамках изучаемой темы основное место среди нормативных актов федерального уровня занимает ФЗ № 59, согласно которому «обращение гражданина - это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления» [6].

Обращения граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления имеют следующую классификацию, представленную в таблице 1.1.

Таблица 1.1 - Классификация обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления [6, 17, 16]

Признак классификации	Обращения граждан
По форме [6]	Письменные
	Устные
	Электронные
	<p>Через СМИ: открытое письмо – это эффективный способ обратиться к властным структурам через прессу или Интернет. Он используется для привлечения внимания к общественным процессам или ситуациям, и чаще всего его авторами являются граждане, не обладающие властными полномочиями. Открытое письмо имеет главной целью воздействие на общественные процессы и публично значимые ситуации. Оно позволяет публично обозначить возникшую проблему перед системой государственного управления и общественностью, и может быть подписано как отдельными участниками, так и группами, объединенными общей проблемой. Оно становится все более популярным среди населения, так как дает гражданам возможность свободно выражать свои проблемы, не обращаясь к властным структурам напрямую. Однако, из-за отсутствия законодательного регулирования, нет гарантий, что гражданин получит ответ на свои вопросы, и нет ответственности за отсутствие реакции со стороны адресата открытого письма [17].</p>
По содержанию [6]	<p>В данном предложении содержатся рекомендации, направленные на улучшение законодательства и других нормативных актов, а также на развитие государственных и муниципальных органов, общественных отношений и социально-экономических сфер деятельности государства и общества, которые могут быть полезны гражданам.</p>
	<p>Наказ - это уникальная форма обращения, которая применяется только в некоторых регионах России [20]. Важно отметить, что наказания не являются инструментом для нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Если рассматривать их как вид обращений, то можно заметить, что они направлены на улучшение работы</p>

	<p>государственных органов, решение социально значимых проблем, развитие экономики, социальной и политической сферы, а также удовлетворение материальных и духовных потребностей жителей данного региона. Таким образом, указы представляют собой уникальный инструмент социального развития и улучшения жизни людей в конкретном регионе.</p>
	<p>Заявление, которое представляет собой обращение гражданина за помощью в защите его или чужих конституционных прав и свобод, а также сообщение о нарушении законов и других нормативных правовых актов, является не только средством защиты гражданских прав, но и мощным инструментом критики деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц. Однако, для того чтобы заявление было эффективным, необходимо, чтобы оно было уникальным и содержало конкретные факты и доказательства нарушений прав и законов. Только в этом случае заявление сможет привлечь внимание соответствующих органов и способствовать защите гражданских прав и свобод.</p>
	<p>Жалоба – это официальный документ, который содержит просьбу гражданина о защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также прав, свобод и законных интересов других лиц. Это важный инструмент, который позволяет гражданам обратиться к компетентным органам власти для решения конкретных проблем. В своей сущности жалоба является проявлением гражданской активности и гражданской ответственности, поскольку она направлена на защиту не только личных интересов, но и интересов общества в целом. Поэтому каждая жалоба должна быть максимально уникальной и содержать детальное описание ситуации, которая вызвала необходимость ее подачи.</p>
	<p>Ходатайство – это один из видов обращений граждан к местным органам управления, который рассматривается наравне с другими в соответствии с нормами, установленными разделом XI Типового</p>

	<p>регламента, утвержденного постановлением Правительства РФ № 452 [9]. Этот вид обращения является необходимым для поддержки вопросов, связанных с деятельностью органов власти, исполнением функций и предоставлением государственных (муниципальных) услуг. Для того чтобы эффективно работать с ходатайствами, местным органам управления рекомендуется описывать правовой режим работы с ними в муниципальных нормативных правовых актах, учитывая особенности законодательства.</p>
	<p>Петиция как вид обращения также не отражена в ФЗ № 59, но это не означает, что она не может использоваться как способ обращения в органы власти. Согласно постановлению Конституционного Суда РФ № 2-п [2], Под термином «петиция» понимается совместное обращение жителей к органам государственной власти или местному самоуправлению. Они рассматриваются как коллективные обращения, учитывая специфику их подачи.</p> <p>В России был разработан проект закона «О петициях в Российской Федерации», который рассматривал петицию как инициативу народа в области правотворчества. Он определял коллективное обращение как требование ответа от органов государственной власти, направленное на принятие мер в интересах широкого или неограниченного круга лиц и на защиту их прав. Но этот закон до сих пор не был принят. В законодательстве субъектов РФ есть определение петиции и установлен особый порядок работы с этим видом обращений.</p>
<p>По субъектам [6]</p>	<p>Индивидуальные</p>
	<p>Коллективные</p>
<p>По адресату [6]</p>	<p>Обращения, адресованные органам государственной власти</p>
	<p>Обращения, адресованные органам местного самоуправления</p>
	<p>Обращения, адресованные конкретным должностным лицам</p>
<p>По порядку подачи</p>	<p>Первичные</p>
	<p>Повторные</p>

Согласно принципу разделения властей, обращения граждан могут быть разделены на четыре категории: обращения в судебные органы, обращения в исполнительные органы, обращения в законодательные органы и обращения в органы местного самоуправления. Деятельность по управлению делами государства и общества осуществляет система государственных органов исполнительной власти. Необходимо дать определение понятию «орган исполнительной власти».

В отечественной учебной и научной литературе нет единства в определении понятия «орган исполнительной власти». А.П. Алехин орган исполнительной власти считает «политическим учреждением, созданным в основном для участия в осуществлении функций и наделенным для этого полномочиями государственно-властного характера» [16]. А.С. Телегин считает, что «орган исполнительной власти – это структурный элемент механизма государства, специально создаваемый для исполнения законов и осуществляющий исполнительно-распорядительные функции в основных сферах жизни общества» [30]. Наиболее полно раскрывающим понятие «орган исполнительной власти» является определение, данное Д.Н. Бахрах: «органы исполнительной власти — это внешняя форма выражения исполнительной власти. Они образуются для практической реализации функций и задач самой исполнительной власти, посредством которой, как известно, осуществляется государственное управление в экономической, социально-культурной и административно-политической сферах жизни общества» [18].

В России исполнительная власть представлена федеральными органами, их территориальными органами и исполнительными органами субъектов РФ. Для эффективной работы исполнительной власти необходимо учитывать как федеральный, так и муниципальный уровень. В связи с этим, для наилучшей организации работы, в каждом муниципальном образовании должны быть соответствующие исполнительные органы, способные

эффективно решать задачи, связанные с управлением территорией и обеспечением благополучия жителей.

Необходимо установить порядок, по которому органы исполнительной власти будут рассматривать обращения граждан. Это процесс, который регулируется процессуальными нормами и направлен на рассмотрение и разрешение предложений, заявлений, жалоб и других обращений граждан органами государственной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами [25]. Нужно отметить, что ФЗ № 59 [6] устанавливает общий порядок рассмотрения обращений граждан, который применяется ко всем обращениям, кроме тех, для которых порядок рассмотрения определен отдельными федеральными конституционными законами и другими федеральными законами.

При рассмотрении обращения гражданин имеет возможность [6]:

- предоставлять дополнительные документы и материалы или просить о их получении в электронной форме;
- ознакомиться с документами и материалами, связанными с рассмотрением обращения, если это не нарушает права и интересы других лиц, и если в них нет информации, защищенной законом;
- получить письменный ответ на поставленные в обращении вопросы;
- подать жалобу на решение или действия/бездействие, связанные с рассмотрением обращения, в административном или судебном порядке;
- запросить прекращение рассмотрения обращения.

Существует несколько этапов в процессе обработки обращений граждан в производстве [6]:

1. Процесс начала рассмотрения обращения граждан в орган исполнительной власти начинается с получения письменного обращения, включая электронные документы. Этот этап является фундаментом для дальнейшего процесса. Органы исполнительной власти могут получать обращения граждан различными способами: через почту, телеграф, факс,

Интернет, электронную почту, фельдъегерскую службу, устно при личном приеме, на публичном мероприятии, через СМИ и другие способы [25].

2. Когда гражданин обращается в письменной форме, его обращение должно быть зарегистрировано в течение трех дней с момента получения. Если гражданин обращается лично, ему выдают талон, который регистрируется на месте в соответствии с установленными правилами. Если гражданин хочет, чтобы на копии его обращения поставили отметку, то это будет сделано. Письменные обращения, полученные во время личного приема, должны быть переданы в соответствующий отдел не позднее следующего рабочего дня.

3. При продолжении работы, каждый сотрудник органа, который занимается обработкой обращений, должен изучить содержание обращения и заполнить специальную учетную форму - регистрационную карточку. В этой карточке указывается вся необходимая информация, которая определена в инструкциях и регламентах органов. Действия, связанные с передачей обращения и информации о его рассмотрении, заносятся в учетную форму для отслеживания движения обращения и предоставления гражданам информации о его рассмотрении в любой момент. На этой стадии готовится проект резолюции, который может включать фамилии и инициалы лиц, получивших поручение, порядок и срок исполнения, подпись руководителя органа исполнительной власти с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Резолюция может состоять из нескольких частей, каждая из которых определяет самостоятельное действие исполнителя, порядок и срок исполнения поручения. Это процесс, который позволяет гарантировать прозрачность и ответственность в работе органов исполнительной власти, а также обеспечить эффективное рассмотрение обращений граждан. Таким образом, система учета обращений является важным инструментом для защиты прав граждан и повышения качества государственного управления.

Если гражданин не указал свой адрес электронной почты в Интернет-обращении в соответствии с ФЗ № 59 [6], то уведомление о приеме и регистрации обращения не будет отправлено ему. Однако, если адрес электронной почты был указан, то на него будет отправлено уведомление о приеме обращения или об отказе в его рассмотрении, с указанием причин отказа [10]. Зарегистрированные обращения проходят качественный анализ содержания и передаются компетентным лицам, которые имеют право рассмотреть вопросы, изложенные в них, и дать на них ответы, после тщательной проверки соответствия требованиям. Таким образом, граждане могут быть полностью уверены в том, что их обращения будут рассмотрены с высокой степенью ответственности и получат ответ в полном соответствии с законодательством.

При обработке обращений граждан необходимо учитывать, что содержащиеся в них данные о личной жизни и конфиденциальные сведения должны быть защищены и не могут быть раскрыты без согласия заявителя. Однако направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, ответственному за решение поставленных вопросов, не нарушает конфиденциальности. Таким образом, защита прав граждан на конфиденциальность является важным аспектом работы государственных органов и должностных лиц.

Стадии рассмотрения обращения гражданина в органах исполнительной власти представлены на рисунке 1.1.

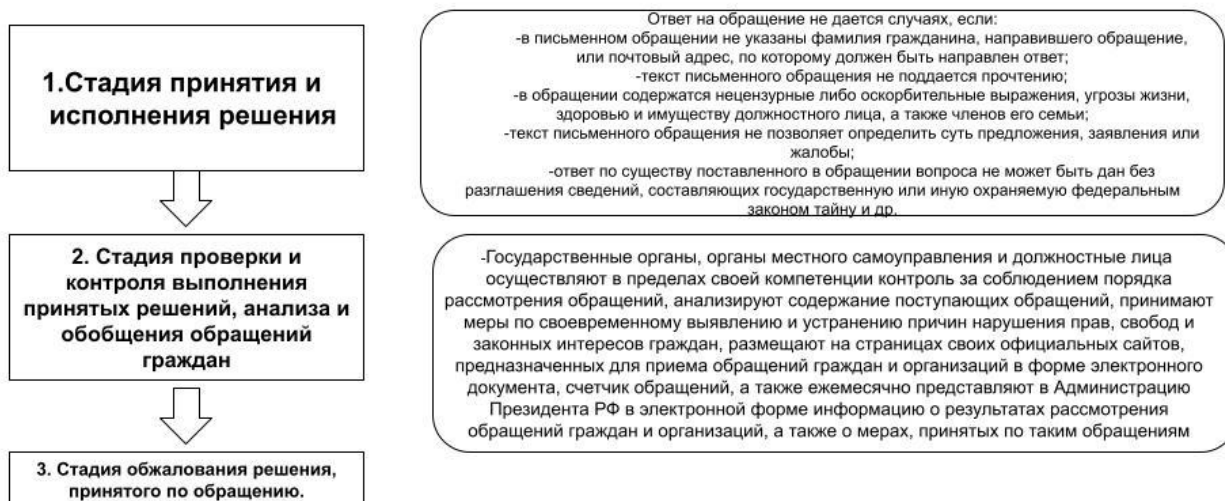


Рисунок 1.1 - Стадии рассмотрения обращения гражданина в органах исполнительной власти [6, 7]

1.2 Исследование особенностей работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти

Работа с обращениями граждан является одним из важнейших элементов взаимодействия государства и населения. Этот процесс позволяет гражданам выражать свои проблемы и требования, а также получать необходимую помощь и поддержку от государственных органов. Однако работа с обращениями граждан не только помогает решить конкретные проблемы отдельных людей, но и имеет более широкое значение для общества в целом. Ведь каждое обращение гражданина становится свидетельством того, что в работе государственных органов есть недостатки и проблемы, которые нужно решать.

Поэтому работа с обращениями граждан способствует выявлению слабых мест в деятельности государственных структур и позволяет улучшать качество предоставляемых услуг. Кроме того, она является важным инструментом контроля за деятельностью государственных органов и обеспечивает прозрачность и открытость власти.

Особенно важно учитывать мнение граждан при разработке и реализации государственных программ и проектов. Ведь только так можно точно определить потребности населения и повысить эффективность деятельности государства в целом. Кроме того, работа с обращениями граждан способствует улучшению коммуникации между гражданами и государственными органами, что в свою очередь способствует повышению доверия к власти и укреплению демократических принципов в обществе.

В целом, работа с обращениями граждан является необходимым условием для эффективного функционирования государства и обеспечения

благополучия населения. Поэтому важно создавать условия для того, чтобы каждый гражданин мог свободно выражать свое мнение и получать необходимую поддержку и помощь от государства.

Необходимо сравнить данные сводки о количестве поступивших письменных и устных обращений граждан за март 2021 - 2023 гг. в Правительство РФ. Данные представлены на рисунке 1.2.

Критерий	Март 2021 г.	Март 2022 г.	Март 2023 г.
Количество обращений в адрес Правительства РФ	15 555	34 627	18 872
Лидирующая тематика обращений	Безопасность и охрана правопорядка (3459) Жилище (2075) Основы государственного управления (1400)	Международные отношения (10252) Хозяйственная деятельность (5033) Жилище (4404)	Международные отношения (6594) Хозяйственная деятельность (2892) Жилище (1573)
В том числе: -Количество обращений в федеральные органы исполнительной власти и их территориальные подразделения	6 031	8 955	5 232
-Количество обращений в региональные органы исполнительной власти	2 865	2 035	3 254
Количество переадресованных писем в органы местного самоуправления, органы прокуратуры и другие организации	1 905	1 866	1 968
Количество обращений, взятых на контроль	535	418	266
Количество ответов о результатах рассмотрения писем в том числе из органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации	501 255	390 154	345 169
Количество ответов о положительном решении поставленных вопросов либо о принятых мерах	60	20	49
Количество авторов обращений, которым отказано в удовлетворении просьб в связи с отсутствием на то правовых оснований	15	11	23
Количество авторов обращений, которым отказано в удовлетворении просьб в связи с тем, что изложенные факты не нашли своего подтверждения	14	12	13
Количество писем, оставленных на дополнительном контроле	5	7	7
Количество заявлений, проверенных с выездом на место	0	14	0
Количество запросов, по которым предоставлены разъяснения в рамках работы справочной телефонной службы	2425	2860	2089

Рисунок 1.2 - Сравнение данных сводки о количестве поступивших письменных и устных обращений граждан за март 2021 - 2023 гг. в Правительство РФ [35]

Динамика количества обращений в адрес Правительства РФ с 2013 г. по 2023 г. представлена на рисунке 1.3.

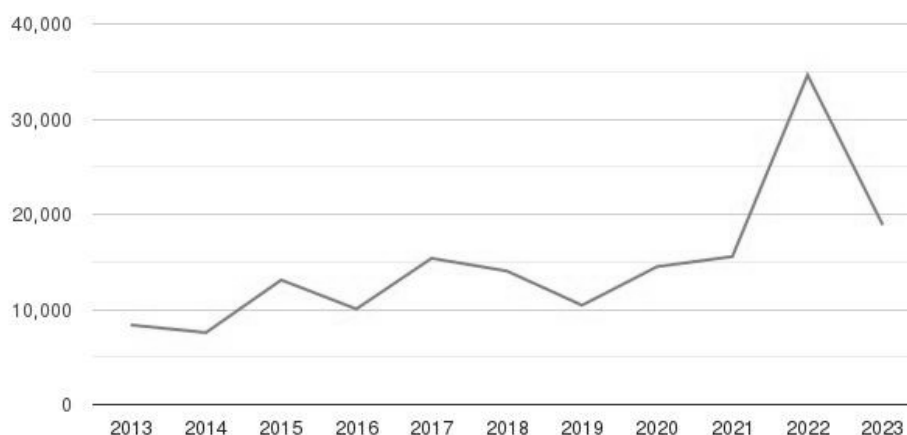


Рисунок 1.3 - Динамика количества обращений в адрес Правительства РФ с 2013 г. по 2023 г. [35]

Так, на март 2022 года пришлось наибольшее количество обращений граждан в Правительство РФ. Первое место по количеству поступлений заняли письма по международной тематике. Второе место по объему корреспонденции – обращения, посвященные хозяйственной сфере. Выросло количество просьб о дополнительной социальной поддержке инвалидов и многодетных семей. Поступали жалобы по поводу повышения цен на продовольственные товары и сырье, сообщалось об отсутствии в аптеках некоторых лекарственных препаратов. Снизилось число обращений, посвященных теме обеспечения эпидемиологической безопасности населения.

Безусловно, темы обращений населения отражают социально-экономические и политические изменения в стране. 2022 год был переломным для российской финансовой системы. Беспрецедентные санкции, наложенные на российский финансовый сектор, разрыв связей с глобальными финансовыми институтами – от международных платежных систем до поставщиков рыночной информации – принципиально изменили внешние условия для развития отечественного финансового сектора. По данным Минэкономразвития РФ, реальные денежные доходы населения в 2022 г. снизились на -1,4% г/г из-за высокой инфляции в марте–апреле. Индекс потребительских цен по итогам 2022 г. составил +11,9%, что ниже инфляционных ожиданий в течение года [39].

В марте 2023 года количество обращений снизилось в сравнении с предыдущим периодом на 54,5%. В поступившей корреспонденции марта также лидирует международная тематика. Хозяйственной сфере, в том числе вопросам присоединения к сетям электро- и газоснабжения, строительства и ремонта дорог, обустройства пешеходных переходов, организации движения пассажирского транспорта в сельских населенных пунктах, было посвящено каждое седьмое письмо. Сохранила свою актуальность

жилищно-коммунальная тематика, в рамках которой авторы сообщали о недостатках в работе управляющих компаний и росте платежей за коммунальные услуги. Затрагивались проблемы долевого строительства и ипотечного кредитования. Выросло количество писем по вопросам обороны. Поступали просьбы о поддержке предпринимательской деятельности.

Также из сводки данных видно, что на 18 872 обращений пришлось лишь 345 ответов о результатах рассмотрения писем, то есть 1,83% от общего числа обращений. Согласно ФЗ № 59 [6], любое письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации. В этом и заключается особенность работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти.

В связи с созданием сервиса электронной приемной исполнительных органов государственной власти в Интернете появилась возможность отправить обращение в форме электронного документа и получить информацию о ходе рассмотрения поданных ранее обращений. Данное нововведение упростило процедуру отправки обращения для граждан, вместе с тем усложнило работу исполнительных органов власти в связи с увеличившимся объемом электронных обращений.

Представители государственных органов на всех уровнях, включая федеральный, региональный и местный, должны стремиться к повышению эффективности работы с обращениями граждан. Это необходимо для укрепления доверия населения к властным структурам. На данный момент взаимоотношения между государством и гражданами в России характеризуются недостаточным уровнем доверия со стороны населения. Это связано с трудностями, с которыми граждане сталкиваются при обращении к государству за помощью и поддержкой.

Граждане постоянно сталкиваются с проблемой получения качественной защиты своих прав и интересов со стороны государственных

органов власти, что в свою очередь приводит к отсутствию возможности влиять на политику государства. В то же время, государство не имеет обратной связи со своими гражданами, что затрудняет корректирование политической тактики. Чтобы решить эту проблему, необходимо сделать коммуникации более открытыми и прозрачными, чтобы создать эффективную систему диалога между властью и гражданами. Гражданин может обратиться к государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу в письменной или электронной форме. Кроме того, у него есть право на устное обращение к этим органам.

Таким образом, органы исполнительной власти являются значимым компонентом управления государством и создаются для решения практических задач в различных областях жизни общества, таких как экономика, социально-культурная сфера и административно-политический сектор. Они играют важную роль в выполнении функций исполнительной власти и обеспечении эффективности государственного управления. Работа с обращениями является важной частью работы государственных органов, включая органы исполнительной власти. Этот процесс является ключевым показателем эффективности государственных органов, так как решение проблем, указанных в обращениях, и анализ динамики их поступления помогают руководителям эффективно организовать работу с гражданами и определить приоритетные направления взаимодействия между гражданами (организациями) и государством. Организация гражданского общества через обращения в органы исполнительной власти является наиболее значимой формой. Кроме того, обращения представляют собой важный канал обратной связи между государством и его гражданами, обеспечивая необходимую информацию для принятия решений по государственным вопросам и защиты прав и свобод человека. Институт обращений граждан занимает важное место и всегда будет актуален, так как отражает отношение граждан к органам государственной власти и содержит информацию о процессах, происходящих в обществе.

2 Анализ организации работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района Санкт-Петербурга

2.1 Анализ поступивших обращений граждан в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга

Администрация Кировского района Санкт-Петербурга (далее - Администрация) является исполнительным органом государственной власти Санкт-Петербурга, проводящим государственную политику и осуществляющим государственное управление на территории Кировского района Санкт-Петербурга. Адрес: 198095, Санкт-Петербург, Стачек пр., д.18. Администрация реализует свою деятельность на основании Регламента Администрации Кировского района Санкт-Петербурга [14].

Кировский район Санкт-Петербурга является одним из самых живописных и уникальных районов города. Его расположение на юго-западе города, с выходом к берегу Невской губы Финского залива, делает его особенно привлекательным для туристов и жителей города. Граничащий с Адмиралтейским районом на севере, Московским районом на востоке и Красносельским районом на юге, Кировский район представляет собой уникальное сочетание природных и архитектурных достопримечательностей. Река Екатерингофка и площадь Стачек, линия железной дороги на город Ломоносов и проспект маршала Жукова - все это лишь малая часть того, что можно увидеть и почувствовать в этом чудесном районе.

В состав района входят исторические местности: Нарвская застава, Автово, Дачное, Ульянка и восточная часть Лигово, а также острова Невской губы - Гутуев, Канонерский и Белый.

Структура Администрации представлена в Приложении 1 [41]. В Администрацию можно обратиться следующими способами:

1. Отправить обращение через электронную приемную Администрации Кировского района Санкт-Петербурга через «Электронную приемную» [33].

2. Отправить письмо по почте: написать письмо и отправить его по принадлежности вопроса в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга по адресу: 198095, Санкт-Петербург, Стачек пр.,18. Ответственное должностное лицо Администрации Кировского района Санкт-Петербурга за организацию приема граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления и обеспечение рассмотрения их обращений, начальник общего отдела: Арсентьева Оксана Георгиевна.

3. Привезти письмо лично. Обращения граждан в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга можно привезти лично по адресу: Санкт-Петербург, Стачек пр., д. 18 (1 этаж, 158 кабинет), телефон для справок: 252 33 63. Письма от юридических лиц в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга можно привезти лично по адресу: Санкт-Петербург, Стачек пр., д. 18 (3 этаж, 374 кабинет), телефон для справок 252 30 17.

Прием документов ежедневно с 9.00 до 18.00, в пятницу - до 17.00, перерыв: с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье – выходные дни.

4. В приемной Администрации Кировского района Санкт-Петербурга можно получить информационно-консультационную помощь. Здесь же можно записаться на прием к главе и его заместителям.

Образец бланка обращения в адрес главы Администрации представлен в Приложении 2 [37], в адрес заместителя главы Администрации - в Приложении 3 [37]. На сайте Администрации форма обращения представлена только в виде заявления. Наряду с упомянутыми формами обращений также опубликованы следующие бланки, соответствующие наиболее актуальным темам заявлений граждан, поступающих в Администрацию [37]:

- Заявление в конфликтную комиссию.
- Заявление в межведомственную комиссию.
- Заявление на выдачу выписки из распоряжения главы.
- Заявление о приеме в первый класс позже 8 лет.
- Заявление о приеме в первый класс ранее 6,5 лет.

Для обеспечения эффективной работы и учета обращений граждан, Администрация организует специальный отдел, который занимается приемом и регистрацией всех письменных обращений. Все письма, адресованные главе Администрации или ее заместителям, сначала поступают в этот отдел, где им присваивается уникальный номер и проводится детальная регистрация. Таким образом, Администрация гарантирует своевременное рассмотрение каждого обращения и предоставление гражданам необходимой помощи и поддержки.

Когда граждане обращаются в приемную Администрации, чтобы записаться на прием, сотрудник общего отдела [14] принимает у них письменное заявление. Это заявление должно быть аргументированным и содержать подробную информацию о том, куда гражданин обращался за помощью, если решение вопроса относится к компетенции Администрации. Сотрудник оценивает предоставленные документы и оказывает консультационно-правовую помощь. Затем он производит предварительную запись на прием к должностному лицу, который может решить вопросы, связанные с его компетенцией. При этом сотрудник готовит необходимые материалы для эффективного проведения встречи.

График приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц главой Администрации, первым заместителем главы Администрации, заместителями главы Администрации представлен в Приложении 4 [34].

График приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц руководителями структурных подразделений Администрации представлен в Приложении 5 [34].

Для оценки эффективности деятельности общего отдела Администрации по работе с обращениями граждан необходимо проанализировать поступившие обращения непосредственно в Администрацию за I квартал 2019 - 2023 гг. Данные по количеству обращений представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 - Количество обращений граждан в Администрацию Кировского района за за I квартал 2019 - 2023 гг. [36]

	2019	2020	2021	2022	2023
Всего обращений	2243	1844	1866	2022	1817
Из них коллективных	56	27	28	35	26
Всего вопросов	2281	2031	1944	2064	1895

Данные также представлены на рисунке 2.1.

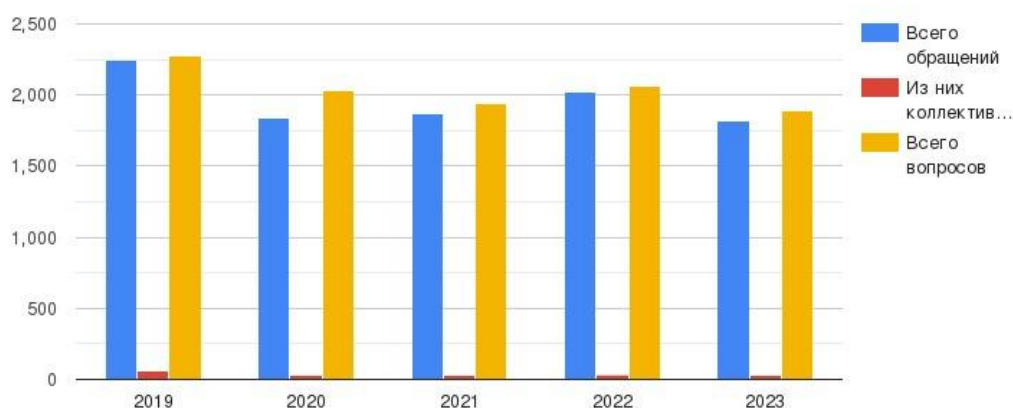


Рисунок 2.1 - Количество обращений граждан в Администрацию Кировского района за за I квартал 2019 - 2023 гг. [36]

За I квартал наибольшее количество обращений поступило в 2019 году (2243), в том числе коллективных (56), наименьшее количество обращений поступило в Администрацию в тот же период в 2023 году (1817), как и коллективных обращений (26). В 2023 году в рассматриваемый период поступило на 10,14% меньше обращений по сравнению с тем же периодом предыдущего года.

Далее необходимо проанализировать результаты рассмотрения обращений за за I квартал 2019 - 2023 гг. Данные представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2 - Результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в в Администрацию Кировского района за за I квартал 2019 - 2023 гг. [36]

	2019	2020	2021	2022	2023
Разъяснено	1144	934	630	641	975
Поддержано	620	598	435	439	270
в том числе приняты меры	291	294	231	283	157
Не поддержано	42	46	62	14	12
Дан ответ автору	48	63	127	49	26
Оставлено без ответа	8	16	2	4	5
Направлено по компетенции	426	291	481	788	480
Рассмотрено с выездом на место	511	487	216	230	176
Рассмотрено с нарушением срока	0	1	1	22	0

Приведенные данные по разъясненным, подержанным и не поддержанным обращениям также представлены на рисунке 2.2.

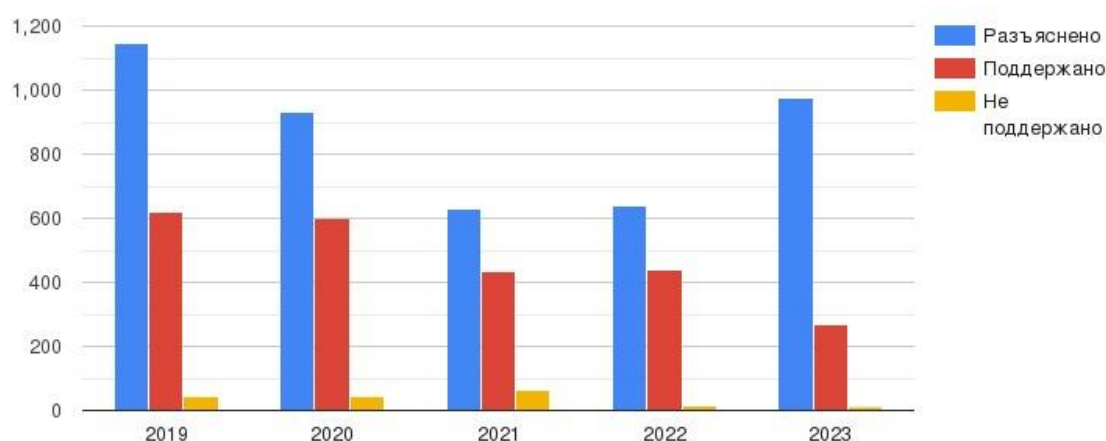


Рисунок 2.2 - Данные по по разъясненным, подержанным и не поддержанным обращениям обращений граждан, поступивших в в Администрацию Кировского района за I квартал 2019 - 2023 гг. [36]

По результатам исследования было выявлено, что более 90% обращений были удовлетворены, так как они были признаны целесообразными, обоснованными и заслуживающими удовлетворения. Также показатель обращений, по которым даны разъяснения, остается высоким. В I квартале 2023 года не поддержанным остается каждое 22 обращение, что ниже показателя предыдущего года на 30%.

Приведенные данные об обращениях, по которым даны ответ автору и которые оставлены без ответа, также представлены на рисунке 2.3.

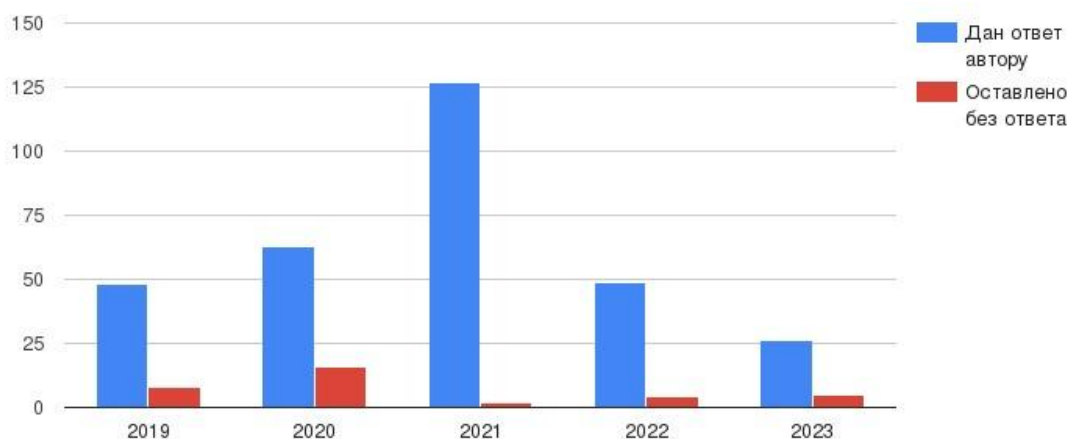


Рисунок 2.3 - Данные об обращениях, по которым даны ответ автору и которые оставлены без ответа, поступивших в в Администрацию Кировского района за I квартал 2019 - 2023 гг. [36]

Так, в 2023 году каждое 5 обращение остается без ответа, что ниже показателя за предыдущий год на 60%. Согласно результатам, в 2021 году зафиксировано максимальное число не поддержанных обращений в Администрацию (62), наименьшее - в 2023 году (12). Наибольшее количество обращений, на которые не был дан ответ, отмечается в 2020 году (16), наименьшее - в 2021 (2). Максимальное количество обращений граждан в Администрацию, рассмотренных с нарушением срока, наблюдается в 2022 году (22), вместе с тем только в 2019 и 2023 годах все обращения граждан рассмотрены в срок.

Данные по видам обращений граждан представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 - Данные по видам обращений граждан, поступивших в в Администрацию Кировского района за за I квартал 2019 - 2023 гг. [36]

	2019	2020	2021	2022	2023
Заявление	1767	1704	1342	1135	1403
Предложение	35	14	37	34	7
Жалоба	225	72	444	809	365
Иное (запрос и др.)	94	54	43	44	42

Приведенные данные также представлены на рисунке 2.4.

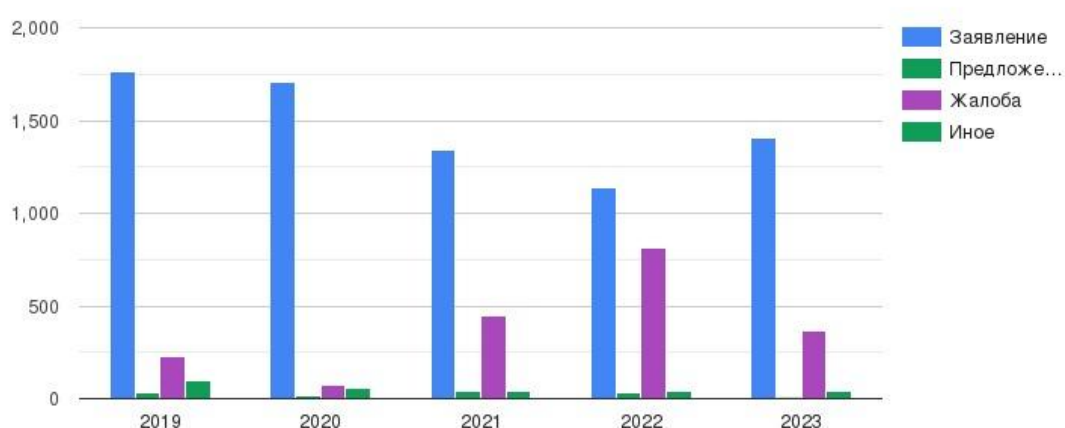


Рисунок 2.4 - Данные по видам обращений граждан, поступивших в в Администрацию Кировского района за за I квартал 2019 - 2023 гг. [36]

Согласно данным, чаще всего обращения граждан в Администрацию поступают в виде заявления, максимальное количество было зарегистрировано в 2019 году (1767), минимальное - в 2022 (1135). Жалобы поступают реже, чем заявления. Максимальное количество жалоб поступило в Администрацию в 2022 году (809), минимальное - в 2020 (72). Наибольшее количество предложений поступило от граждан в 2019 году (35), соответственно, наименьшее - в 2023 году (7). Соответственно, наиболее распространенная форма обращений в Администрацию - это заявление.

Тематический спектр вопросов граждан в Администрацию за I квартал 2023 года представлен на рисунке 2.5.

№ п/п	Наименование тематики	Количество вопросов
1	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	180
2	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях	116
3	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	96
4	Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	93
5	Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	70
6	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	67
7	Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам	52
8	Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	51
9	Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутривортовой территории и вне организованных автостоянок	48
10	Основное общее образование	44

Рисунок 2.5 - Тематический спектр вопросов граждан в Администрацию за I квартал 2023 года [36]

Так, наибольшее количество вопросов в Администрацию поступило на темы «Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)» (9,5%) и «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (6,12%).

Также следует отметить вопросы, касаемые работы Администрации с обращениями граждан. Тематика данных вопросов представлена в таблице 2.5.

Таблица 2.5 - Тематика вопросов за I квартал 2023 года, касающихся работы Администрации с обращениями граждан [36]

№ п/п	Наименование тематики	Количество вопросов
1	Неполучение ответа на обращение	35

2	Результаты рассмотрения обращения	24
3	Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	7
4	Личный прием высшими должностными лицами субъекта РФ, их заместителями, руководителями исполнительных органов государственной власти субъектов РФ, их заместителями	2
5	Представление дополнительных документов и материалов	2
6	Прекращение рассмотрения обращения	2
7	Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	1
8	Рассмотрение в судебном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействия) при рассмотрении обращения	1

Так, в Администрацию поступило 35 вопросов граждан о неполучении ответа на свои обращения. На данный период, как отмечалось выше, оставлено 5 обращений без ответа. Можно сделать вывод, что большинство вопросов о неполучении ответов могут касаться обращений за прошлый год, которые остались без ответа Администрацией.

2.2 Анализ организации деятельности с обращениями граждан в общем отделе Администрации Кировского района

Обращения граждан, адресованные главе Администрации, заместителям главы Администрации, в Администрацию, в форме электронного документа направляются гражданами при помощи сервиса «Электронная приемная» на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга [41], а также с помощью «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ПОС). Заместитель главы Администрации является ответственным за контроль и организацию работы Администрации с сообщениями граждан, поступающими посредством ПОС [15].

Для того чтобы обращения, отправленные в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга, были зарегистрированы, необходимо использовать электронную базу данных и государственные информационные системы. Регистрация должна производиться в течение трех дней после получения обращения в общий отдел. Если обращение содержит информацию о коррупции, то его копия должна быть направлена в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности в течение двух рабочих дней после регистрации.

Обращения, зарегистрированные после подачи, передаются на рассмотрение главе Администрации или ее заместителям в соответствии с направлением деятельности. При определении исполнителя, задания и сроков исполнения, руководители Администрации проставляют соответствующую резолюцию на обращения.

Обращения, полученные в Администрации и имеющие резолюции ее руководителей, передаются в общий отдел для дальнейшего рассмотрения в соответствующих структурных подразделениях. Все такие обращения подвергаются контролю в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. Согласно действующему законодательству, обращения должны быть рассмотрены в установленном порядке и сроки [14].

Письменные ответы на запросы будут подписаны руководителями Администрации или структурных подразделений, если они имеют соответствующую резолюцию и не противоречат законодательству. Если ответ содержит информацию о коррупции, то копия будет отправлена в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности, а также в Комитет государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга вместе с ответом заявителю.

Работа общего отдела, связанная с обращениями граждан и выполнением поручений руководства Администрации, играет значимую роль в обеспечении объективности, полноты и своевременности деятельности организации [14].

Общий отдел ежеквартально готовит отчет о работе с обращениями граждан в Администрации, по установленной форме. Отчет должен быть представлен Администрации не позднее 15-го числа следующего месяца после отчетного квартала и направлен в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

Анализ работы структурных подразделений по обращениям граждан проводится Общим отделом. Они готовят заключения и отчеты с выводами и предложениями, которые передают руководителям Администрации. Также они информируют участников совещаний Администрации, которые проводятся в соответствии с планом работы

Организацию приема граждан, представителей организаций и общественных объединений главой и заместителями главы Администрации, обеспечивает общий отдел.

Прием граждан осуществляется посредством [14]:

- приема сотрудниками общего отдела в приемной граждан Администрации, в том числе в режиме видеоконференц-связи и иных видов связи, а также консультирования граждан, в том числе по телефону;
- личного приема граждан руководителями Администрации.

Для организации личного приема граждан необходимо выполнить следующие шаги [14]:

1. Руководители Администрации и структурных подразделений должны составить график приема граждан, который будет утвержден главой Администрации, и следить за его соблюдением.
2. Граждане должны заранее записаться на личный прием к руководителям Администрации, которые могут решить их вопросы.
3. Документация должна быть готова для проведения личных приемов руководителей Администрации.
4. Необходимо контролировать выполнение решений, принятых руководителем Администрации во время личного приема.

Когда граждане обращаются к администрации, важно указать причины своего обращения и где они уже искали помощи. Если вопрос относится к компетенции администрации, то документы рассматривает сотрудник общего отдела, который затем назначает личный прием у руководителей администрации в зависимости от темы вопроса. Администрация учитывает обращения граждан.

Если нет письменного запроса на запись на личный прием, если запрос не относится к компетенции Администрации, если запрос уже получил ответ и не содержит новых доводов, если гражданин обжалует судебное решение или не может представить документы, подтверждающие интересы граждан, в чьих интересах он обращается, то запись на личный прием не будет произведена [14].

Для того чтобы попасть на личный прием, необходимо обратиться в общий отдел Администрации, который направляет обращения руководителям. После этого, обращения будут оценены в соответствии с законодательством. Если руководство Администрации принимает решение о проведении личного приема, то гражданам сообщается дата и время мероприятия с помощью сотрудников общего отдела [14].

Сотрудники общего отдела должны направлять копии обращений граждан, которые содержат информацию о коррупции, в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности в течение двух рабочих дней после их регистрации. Эти копии также будут переданы в Комитет государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга для ознакомления.

Для регистрации устных обращений жителей Санкт-Петербурга используется электронная база данных, которая включает информацию из государственных информационных систем. При личной встрече гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность, после чего содержание его обращения записывается в карточку личного приема. Таким

образом, обеспечивается точный и надежный учет всех устных обращений граждан.

Для достижения максимальной эффективности работы с обращениями граждан, необходимо учитывать их специфику и особенности. Если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, очевидны и не требуют дополнительной проверки, ответ можно дать устно в ходе личного приема и записать в карточке приема. Однако, если вопросы требуют более детального рассмотрения, необходимо дать письменный ответ на основе поставленных в обращении вопросов.

Для обращений, содержащих информацию о коррупции, нужно применять специальные меры. Копии ответов на такие обращения отправляются в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности, а также для информации в Комитет государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга одновременно с ответом на обращение. Эффективная работа с обращениями граждан требует компетентности и профессионализма сотрудников, а также учета особенностей каждого конкретного обращения [14].

Во время личного приема граждан принятые решения оформляются в виде резолюции с указанием поручений, которая подписывается должностным лицом, проводившим прием. Записи о поручениях сохраняются в карточке личного приема граждан. Письменные обращения, полученные в ходе личного приема, должны быть зарегистрированы и рассмотрены в соответствии с действующим законодательством.

Работа Администрации невозможна без общего отдела, который отвечает за контроль выполнения поручений, анализ результатов и соблюдение сроков. Кроме того, отдел занимается регистрацией обращений граждан и направлением документов в соответствующие подразделения, что обеспечивает эффективную работу и удовлетворение потребностей жителей.

Руководитель Администрации, проводящий личный прием, а также его заместитель могут продлить сроки выполнения поручений, установленные

ранее. Таким образом, исполнение задач может быть отложено на более поздний срок по решению вышестоящего должностного лица [14].

Руководитель Администрации, который выдал поручение, или его заместитель могут снять контроль над поручением, если вопрос был решен, исполнитель предоставил разъяснения или обоснованный отказ в выполнении требований гражданина. Это отмечается в соответствующей электронной базе данных учета устных обращений.

В I квартале 2023 года среди обращений, поступивших на рассмотрение в Администрацию, можно выделить следующие наиболее актуальные для граждан вопросы [43]:

1. Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций. В I квартале 2023 года в Администрацию поступило большое количество обращений родителей учащихся, в том числе направленных из различных вышестоящих организаций, по вопросу предстоящей, в рамках оптимизации сети образовательных учреждений, реорганизации ГБОУ СОШ № 221 и ГБОУ СОШ № 654. 26.01.2023 прошло заседание Комиссии по оценке последствий принятия решения о реорганизации или ликвидации образовательных учреждений, подведомственных Администрации, на котором были рассмотрены социально-экономические последствия реорганизации. Решение о реорганизации будет приниматься после соблюдения всех предусмотренных действующим законодательством процедур, с учетом интересов всех участников образовательного процесса.

2. Работа управляющих организаций, товариществ собственников жилья и иных форм управления. Основная доля обращений граждан по данной тематике поступила в отношении управляющей организации ООО «Жилкомсервис № 1 Кировского района», осуществляющей деятельность по управлению 295 многоквартирными домами в Кировском районе Санкт-Петербурга. В рамках судебных разбирательств Кировского районного суда Санкт-Петербурга при рассмотрении 15 гражданских дел судом удовлетворены ходатайства истцов о принятии обеспечительных мер в виде

запрета на Реорганизацию до окончания рассмотрения указанных судебных дел. Вынесенные судом определения вступают в силу незамедлительно с момента их изготовления и направляются в Межрайонную ИФНС России № 15 по Санкт-Петербургу.

3. Содержание общего имущества является важным аспектом жизни в многоквартирном доме. Ведь именно благодаря правильному уходу за общими элементами инфраструктуры, жильцы могут наслаждаться комфортной и безопасной жизнью в своих квартирах. Канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования и придомовая территория - все это требует постоянного внимания и ухода. Ведь только так можно обеспечить сохранность и надежность этих элементов на долгие годы. Поэтому, правильный уход за общим имуществом - это не только забота о комфорте своих соседей, но и о сохранности своего жилья. По данному вопросу на регулярной основе осуществлялись проверки с выходом в адрес, в том числе и по жалобам граждан, поступающим из различных источников, включая непосредственные письменные и устные обращения граждан в Администрацию района. целях сокращения поступлений обращений граждан по вопросам содержания домовладений Администрацией района при взаимодействии с СПб ГКУ «Жилищное агентство Кировского района Санкт-Петербурга» проводятся ежедневные проверки соблюдения управляющими организациями графиков уборки лестничных клеток и уборки придомовых территорий. Выявленные по результатам осмотров нарушения включаются в график проверки и контролируются до момента устранения выявленных недостатков.

4. Уборка внутриквартальных и придомовых территорий. Сотрудниками Администрации Кировского района Санкт-Петербурга и Санкт-Петербургского ГКУ «Жилищное агентство Кировского района Санкт-Петербурга» на постоянной основе проводятся выездные проверки санитарного состояния территорий Кировского района. Выявленные

замечания направляются в управляющие компании по принадлежности для устранения в кратчайшие сроки. Также были применены штрафные санкции к подрядным организациям, осуществляющим уборку внутриквартальных территорий Кировского района Санкт-Петербурга, входящих в состав земель общего пользования, в рамках заключенных контрактов за январь 2023 года - 742,1 тыс. рублей. За период с 09.01.2023 по 31.03.2023 проведено 18 заседаний районных штабов по благоустройству с участием всех заинтересованных лиц.

5. Обращения граждан по вопросам снятия с учета и принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. Администрацией ежегодно проводится актуализация учетных дел граждан. По результатам актуализации вопрос о правомерности состоять на жилищном учете граждан выносится на рассмотрение районной жилищной комиссии. В случае принятия решения о снятии граждан с жилищного учета, им направляются уведомления о снятии.

Среди актуальных вопросов, поднимаемых гражданами на личных приемах в 1 квартале 2023 года, можно выделить, кроме традиционных - касающихся решения жилищных вопросов, такие как патриотическое воспитание молодежи, вопросы развития спорта, вопросы соблюдения правопорядка, решение проблем семей участника СВО. По результатам проведенных приемов заявителям даны ответы по существу поставленных вопросов. Повторных обращений на личном приеме не поступало. В целях осуществления контроля за надлежащим санитарным содержанием жилого фонда и прилегающих территорий, сотрудниками общего отдела и отдела районного хозяйства на постоянной основе осуществляются выездные мероприятия по проверке достоверности ответов на обращения граждан. В течение 1 квартала 2023 года проверено 13 адресов, по 4 адресам установлена необходимость проведения дополнительных работ, необходимые работы выполнены.

Также следует упомянуть, что в День основания Санкт-Петербурга - 15 мая - проходит региональный прием граждан в Администрации в соответствии с Законом Санкт-Петербурга № 177-38 [24]. Согласно установленному графику работы, с 12:00 до 20:00 местного времени заявители могут обратиться в приемные исполнительного органа и лично обсудить свои вопросы с уполномоченными лицами. При этом, при желании заявителей, возможно осуществление личного обращения в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи к уполномоченным лицам иных органов, которые могут решить поставленные вопросы. Очередность обслуживания осуществляется по принципу «живой очереди» и требует предъявления документа, удостоверяющего личность (паспорта).

Таким образом, Администрация Кировского района Санкт-Петербурга - это высший исполнительный орган государственной власти, который занимается осуществлением государственного управления и реализацией государственной политики на территории данного района. Важной задачей Администрации является рассмотрение обращений граждан, которые поступают в общий отдел. Каждое письменное обращение гражданина, адресованное главе Администрации или заместителям главы, проходит регистрацию в общем отделе. Наибольшее количество обращений пришлось в I квартал 2019 года (2243), в том числе коллективных (56), наименьшее количество обращений поступило в Администрацию в тот же период в 2023 году (1817), как и коллективных обращений (26). В 2023 году в рассматриваемый период поступило на 10,14% меньше обращений по сравнению с тем же периодом предыдущего года. Наблюдается тенденция к снижению количество обращений граждан в Администрацию. Также в рассматриваемый период все обращения были рассмотрены в срок, по сравнению с 2022 годом, когда в течение I квартала 22 обращения было рассмотрено с нарушением срока. В I квартал 2023 года больше всего поступило заявлений (1403), меньше всего - предложений (7). Количество

заявлений по сравнению с I кварталом 2022 года возросло на 20%. В I квартале 2023 года Администрация активно участвовала в решении вопросов жителей, своевременно реагировала на поступившие обращения.

3 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района

3.1 Обоснование мер по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района

Два главных подхода к оценке эффективности работы с обращениями граждан в государственных органах выделяют некоторые исследователи: экономический и социальный. Количественный подход, который основан на балансе между затратами и результатами, определяет эффективность экономической деятельности. Определение социальной эффективности включает качественный подход и оценку соответствия целям государственного органа и потребностям и удовлетворенности населения. Для измерения уровня удовлетворенности населения используются социологические методы, такие как опросы и экспертные оценки. Оценка эффективности работы с обращениями граждан может быть осуществлена как количественным, так и качественным подходами. А.М. Нагимова выделяет основные виды оценки эффективности, включая общую социальную эффективность, эффективность организации государственного управления и эффективность системы государственного управления [24].

Для тщательного анализа показателей эффективности государственного управления и получения более полной картины необходимо учитывать также факторы, влияющие на ее работу, такие как политическая стабильность, экономическое развитие, социальные изменения и т.д. Кроме того, важно учитывать международный контекст и сравнивать показатели с другими странами, чтобы определить уровень конкурентоспособности и возможности для улучшения работы органов государственного управления. В целом, эффективность организации государственного управления является ключевым фактором для обеспечения стабильности и процветания

государства, поэтому ее повышение должно быть приоритетной задачей для всех участников этого процесса [24]. Он состоит из таких уровней как разделение труда служащих, как:

- технологичность управления;
- контроль за исполнением управленческих решений;
- планирование деятельности служащих;
- дисциплинированность кадров и др.

Всего более 10 элементов. Уровень обращений граждан также относится к показателям организационно-технического уровня системы управления.

Работа с обращениями граждан важна для государственных органов и служб, так как позволяет учитывать интересы населения, оценить эффективность работы и улучшить качество услуг. Это также способствует установлению доверительных отношений между государством и населением и развитию демократических институтов. Государственные органы и органы местного самоуправления обязаны рассмотреть обращения граждан, которые направлены на защиту их прав и законных интересов, в соответствии с конституционными нормами.

Обращения граждан в органы власти - это неотъемлемый элемент взаимодействия общества и государства, который играет важную роль в определении состояния и эффективности управления. Они помогают оценить уровень доверия и открытости власти, что является ключевым показателем по методике GRICS, разработанной Всемирным банком еще в 1996 году. Данные GRICS за 2017-2021 гг. представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 - Данные GRICS за 2017-2021 гг. по показателям, оценивающим эффективность государственного управления в РФ [42]

№ п/п	Показатель	2017	2018	2019	2020	2021
1	Право голоса и	18,71	18,84	17,87	20,29	19,81

	подотчетность					
2	Политическая стабильность и отсутствие насилия	23,81	27,36	26,42	22,64	23,11
3	Эффективность правительства	48,08	50,48	55,29	50,48	45,19
4	Качество законодательства	31,73	30,77	35,10	37,02	32,69
5	Верховенство закона	21,15	21,15	24,04	22,60	20,19
6	Контроль коррупции	17,31	20,19	24,04	19,23	19,71

Показатель «Право голоса и подотчетность» включает в себя такие критерии, как:

- подотчетность государственных должностных лиц;
- права человека;
- политические права;
- гражданские свободы;
- уверенность в честности выборов;
- надежность государственного бюджета (полнота информации, достоверность, исполнение и др.);
- надежность государственной отчетности;
- надежность базовой экономической и финансовой статистики (например, национальных счетов, индексов цен, внешней торговли и др.)

Приведенные данные также представлены на рисунке 3.1.



Рисунок 3.1 - Данные GRICS за 2017-2021 гг. по показателям, оценивающим эффективность государственного управления в РФ [42]

Так, в 2021 году данный показатель уменьшился на 0,48%, однако до сих пор данный показатель в России остается низким по сравнению с другими странами мира. На уровень показателя влияет непосредственно работа каждого органа власти РФ. Один из показателей, характеризующих эффективность государственного управления в РФ, является работа с обращениями граждан. Для улучшения эффективности данного показателя необходимо проанализировать работу отдельных органов власти и разработать комплекс мер, способствующих улучшению работы с обращениями граждан. В связи с чем необходимо рассмотреть общее количество обращений граждан в Администрацию за 2022 год. Данная информация представлена в таблице 3.2.

Таблица 3.2 - Данные об обращениях граждан в Администрацию за 2022 год [36]

	Количество	Доля от общего количества обращений, %
Общие сведения		
Общее количество обращений	6 467	-
Количество вопросов	6 630	-
в том числе:	521	8,06
- повторные		
- коллективные	139	2,15
- взято на контроль	713	11,03
Источники поступления (по обращениям)		
УРОГ АП РФ	0	0
Администрация Губернатора СПб	888	13,73
Законодательное собрание СПб	105	1,62
ИОГВ СПб	1 547	23,92
МО СПб	50	0,77
Федеральные ОВ	3	0,05
Органы Прокуратуры	153	2,37
Региональные ОВ	0	0
Заявители	3 460	53,5
Иные	261	4,04
Результаты рассмотрения (по вопросам)		
Разъяснено	2 516	38,91
Поддержано	1 274	19,7
в том числе:	739	-
- приняты меры		

	Количество	Доля от общего количества обращений, %
Общие сведения		
Общее количество обращений	6 467	-
Количество вопросов	6 630	-
в том числе:	521	8,06
- повторные		
- коллективные	139	2,15
- взято на контроль	713	11,03
Не поддержано	44	0,68
Дан ответ автору	204	3,15
Оставлено без ответа	13	0,2
Направлено по компетенции	2 073	32,06
Рассмотрено с выездом на место	719	11,12
Рассмотрено с нарушением срока	22	0,34
На рассмотрении	0	0
Количество лиц, привлеченных к ответственности по результатам рассмотрения обращений	3	0,05
Формы обращений		
Письменная	2 524	39,03
Электронная	3 909	60,45
Устная	34	0,53

	Количество	Доля от общего количества обращений, %
Общие сведения		
Общее количество обращений	6 467	-
Количество вопросов	6 630	-
в том числе:	521	8,06
- повторные		
- коллективные	139	2,15
- взято на контроль	713	11,03
Виды обращений		
Заявление	4 291	66,35
Предложение	160	2,47
Жалоба	1 796	27,77
Иное	220	3,4

В Санкт-Петербурге принят новый порядок оценки деятельности исполнительных органов государственной власти, который включает в себя перечень ключевых показателей результативности и методику оценки в баллах. Это позволит более объективно оценивать работу исполнительных органов и повысить эффективность их деятельности в интересах горожан [12].

Ключевым показателем результативности является коэффициент исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан, который рассчитывается по следующей формуле:

$$M / N \times 100\%, \quad (1)$$

где M - количество обращений граждан, рассмотренных с соблюдением порядка и сроков, установленных ФЗ № 59 [6], ед.,

N - общее количество подлежащих рассмотрению в соответствии с порядком, установленным [6], обращений граждан.

Коэффициент исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан = $(6\ 445 / 6\ 467) \times 100\ \% = 99,7\%$. Данное значение свидетельствует о высоком показателе исполнительской дисциплины Администрации по работе с обращениями граждан.

Индекс качества работы с обращениями граждан может быть рассчитан по формуле:

$$\text{ИК} = (\text{КО} / \text{ОБ}) \times 100\ \%, \quad (2)$$

где КО - это количество обращений, на которые был дан ответ или решение,

ОБ - общее количество полученных обращений.

$\text{ИК} = (6\ 410 / 6\ 467) \times 100\ \% = 99,1\%$. Данный показатель характеризует высокое качество работы Администрации с обращениями граждан.

Коэффициент повторных обращений позволяет оценить, насколько эффективно были решены обращения граждан в первый раз и насколько часто граждане вынуждены повторно обращаться в Администрацию. Рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{КПО} = (\text{количество повторных обращений} / \text{общее количество обращений}) \times 100\%. \quad (3)$$

$\text{КПО} = (521 / 6\ 467) \times 100\ \% = 8,06\%$. Так, из общего числа обращений только 8% были поданы повторно по той же проблеме. В остальных случаях проблемы были решены с первого раза или были связаны с другими вопросами. Данное значение также характеризует высокую эффективность работы Администрации с поступившими обращениями в 2022 году.

Количество обращений граждан за определенный период времени говорит о том, насколько активно граждане обращаются в Администрацию и какую нагрузку они создают на ее работу. Так, в Кировском районе Санкт-Петербурга проживает 325 118 жителей, в числе которых 268 136

жителей старше 18 лет. На данное количество граждан пришлось 6 467 обращений за 2022 год. На общее количество совершеннолетних жителей Кировского района приходится 2,41% обращение.

Согласно опросу, 53,1% жителей Кировского района Санкт-Петербурга не удовлетворено работой Администрации [38]. Уровень удовлетворенности граждан отражает, насколько успешно система управления удовлетворяет потребности и ожидания граждан в процессе решения их проблем. Низкий процент обращений свидетельствует о том, что больше половины жителей Кировского района не верят в эффективность обращения или недостаточно проинформированы о доступности процесса обращения.

Согласно Справке к отчету о работе с обращениями граждан в Администрации Кировского района Санкт-Петербурга за I квартал 2023 года, Администрация активно реагирует на актуальные вопросы граждан и предпринимает необходимые меры по решению проблем.

На данный момент, не смотря на высокую эффективность работы Администрации с обращениями граждан, больше половины жителей Кировского района остаются не удовлетворены работой Администрации. Низкий показатель обращений в Администрацию также свидетельствует о существовании недоверия жителей к деятельности Администрации. Об этом также свидетельствуют многочисленные негативные отзывы в сети «Интернет», содержащие жалобы людей на работу Администрации [40].

3.2 Меры по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации Кировского района

В связи с выявленными проблемами необходимо принять следующие меры по совершенствованию работы Администрации с обращениями граждан:

1. Форма отчетов Администрации о работе с обращениями граждан на данный момент не учитывает важных качественных параметров, таких как удовлетворенность жителей полученным результатом и решение проблемы в целом. Вместо этого используются только формальные показатели, такие как исполнение обращений в срок и ранжирование по тематикам. Однако, чтобы удовлетворить нужды и запросы граждан, снять напряженность в обществе, повысить авторитет органов власти и укрепить их связь с населением, необходимо своевременно и качественно решать проблемы, содержащиеся в обращениях. Для более полной оценки работы с обращениями следует разработать новый механизм, который учитывал бы как формальные, так и качественные параметры.

2. В настоящее время, для повышения эффективности работы Администрации с обращениями граждан, активно используются современные интернет-технологии. Это является одним из перспективных направлений совершенствования работы Администрации, которое позволяет значительно увеличить уровень удовлетворенности граждан и повысить качество предоставляемых услуг. В частности, это может быть достигнуто через страницу Администрации Кировского района на сайте Администрации Санкт-Петербурга, которая позволяет внедрить принцип открытости информации по рассмотрению обращений граждан и организаций. Такой подход поможет повысить уровень участия граждан в процессе принятия решений и улучшить качество предоставляемых услуг.

Информация о статусе обращений и жалоб, которые были рассмотрены, перенаправлены или не могут быть рассмотрены по определенным причинам, должна быть представлена на сайте. Кроме того, каждый случай должен содержать информацию о ответственном исполнителе и принятом решении. Открытость процесса рассмотрения обращений позволяет повысить эффективность работы с ними и уменьшить вероятность невнимательного отношения государственных и муниципальных служащих к своим обязанностям. Сайт способствует улучшению работы государственных и

муниципальных органов, а также повышению качества обслуживания граждан.

3. Для эффективного улучшения работы с обращениями граждан необходимо внедрить механизм обратной связи с населением, который позволит оценить уровень удовлетворенности граждан, которые обратились в Администрацию района. Организация опросов населения и проведение интерактивных опросов помогут определить качество предоставляемой услуги и повысить уровень взаимодействия между властью и населением. Совершенствование работы с обращениями граждан станет более эффективным и результативным благодаря введению новых механизмов обратной связи. Однако, на сайте Администрации отсутствует функция «Обратной связи с гражданами», что делает взаимодействие односторонним и неэффективным. Установка системы обратной связи, включающей в себя опросы, отзывы и оценки онлайн, может улучшить качество работы с обращениями граждан и повысить их уровень удовлетворенности. Чтобы обеспечить максимальную эффективность взаимодействия с населением, необходимо разместить этот опрос на сайте Администрации и обеспечить его доступность.

Для непосредственного размещения на сайте Администрации была разработана специальная форма анкеты для граждан, которая представлена в Приложении 8. Неотъемлемый элемент развития демократического общества - это введение механизма обратной связи с населением. Организация опросов и проведение интерактивных опросов помогают получить объективную оценку работы Администрации района и уровня удовлетворенности граждан услугами, которые она предоставляет. Это позволяет учитывать мнения и потребности населения при принятии решений и повышает качество предоставляемых услуг. Такой подход позволит выявить проблемы, с которыми сталкиваются жители города при обращении в Администрацию района, и принять меры для их решения. Кроме того, использование различных методов сбора информации, таких как письменные и

интерактивные опросы, позволит получить более точные данные и провести более качественную статистическую обработку ответов. В результате, введение механизма обратной связи с населением позволит повысить эффективность работы Администрации района и повысить уровень удовлетворенности граждан услугами, которые она предоставляет.

4. Чтобы гарантировать прозрачность и доступность работы Администрации, необходимо периодически публиковать информацию о результатах обработки обращений граждан. Для этого предлагается создать специальный архив данных, который будет формироваться и выгружаться из системы электронного документооборота и делопроизводства Администрации. Таким образом, граждане смогут получить полную информацию о мерах, принятых по их обращениям, что повысит доверие к работе Администрации и улучшит качество обслуживания населения.

5. Необходимо провести исследование уровня удовлетворенности граждан работой Администрации в целом, так как на данный момент нет статистической информации на эту тему. Полученные данные могут быть представлены в структурированном виде, что позволит Администрации улучшить свою работу и повысить доверие граждан к ней. Это будет способствовать улучшению качества жизни в городе и повышению уровня благополучия населения.

6. Рекомендуется размещение на сайте Администрации бланков не только заявлений, но и жалоб, предложений. Предложенные формы представлены в Приложении 6 и 7. Уже готовые формы жалоб и предложений могут увеличить эффективность работы Администрации. Жителям важно знать, как правильно заполнять форму жалоб и предложений, чтобы их проблемы были рассмотрены и решены быстро и эффективно. Если форма заполнена неправильно, то это может затруднить процесс обработки жалобы или предложения. Кроме того, правильно заполненная форма позволяет жителям выразить свои мысли и идеи более четко и ясно, что помогает улучшить качество предоставляемых услуг.

7. Необходимо размещение рекомендаций по заполнению формы заявления, которые будут содержать следующую информацию:

- Письмо в Администрацию района или конкретному должностному лицу Администрации района излагается в произвольной форме.

- В письме необходимо указать причину обращения, информацию об авторе, ясное изложение проблемы, связанной с нарушением прав и законных интересов, а также предложения по ее решению. Необходимо указать инстанции, в которые автор обращался ранее, краткое содержание ответа итогов рассмотрения обращения и наличие судебных разбирательств. В заключении следует сформулировать заявление, предложение или жалобу, а также поставить подпись с расшифровкой и датой.

- Если обращение является коллективным, то необходимо указать подписи всех заявителей и контактную информацию лица, на имя которого должен быть направлен ответ.

8. Важно постоянно следить и проверять, чтобы информация о рассмотрении обращений была представлена своевременно и объективно.

9. Для обеспечения максимальной доступности и удобства для граждан, Администрация продолжит практику проведения единого дня приема граждан. Это позволит гражданам получить квалифицированную помощь и ответы на интересующие их вопросы в удобное для них время. Кроме того, будут проводиться тематические и выездные личные приемы граждан, а также приемы граждан с использованием системы личного приема на базе специального программного обеспечения. Это может быть реализовано в режиме видеоконференцсвязи или видео-аудио-связи, что обеспечивает возможность получения консультации даже в удаленном регионе. Администрация стремится обеспечить максимальную доступность и удобство для граждан, поэтому продолжит работать в этом направлении.

10. Для эффективной работы по рассмотрению обращений граждан и улучшению качества предоставляемых услуг, необходимо организовывать

выезды на место и проводить проверки, в том числе с участием заявителей. Также важно рассматривать обращения, направленные в другие органы власти, которые имеют компетенцию по решению поставленных вопросов, и выезжать в соответствующие органы для получения необходимой информации. Такой подход позволит ускорить процесс рассмотрения обращений и повысить качество предоставляемых услуг.

11. Предложить на планируемое совещание с главой Администрации обсуждение вопросов, связанных с работой с обращениями граждан, включая оценку текущего состояния и предложения по ее улучшению, создание условий для обеспечения права граждан на обращение в Администрацию и повышение удовлетворенности граждан работой Администрации в этой сфере.

12. Необходимо улучшить отчетность по работе с обращениями граждан путем создания Реестров и итоговых таблиц, которые будут включать оценку результатов рассмотрения обращений и принятых мер с учетом мнения авторов обращений, а также анализ порядка рассмотрения обращений и количества вопросов, содержащихся в них, для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Кировского района.

13. Для того чтобы обеспечить справедливость и прозрачность процесса назначения на государственную службу, необходимо включать в этот процесс тестирование на знание законодательства, регулирующего порядок рассмотрения обращений граждан. Такие меры позволят выявить кандидатов, которые обладают необходимыми знаниями и компетенциями для эффективного выполнения своих обязанностей на должности государственной службы. Кроме того, это поможет убедиться в том, что выбранные кандидаты будут готовы работать в интересах граждан и соблюдать законодательство.

14. Предоставление поддержки в методическом и практическом плане исполнительным органам государственной власти и органам местного

самоуправления, которые подверглись контрольным мерам, с целью устранения выявленных недостатков и реализации предложений по улучшению работы с обращениями граждан.

15. Для соблюдения законодательства о процедуре рассмотрения обращений необходимо проводить проверки и привлекать к ответственности должностных лиц и работников исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления, которые нарушили правила. Эти меры помогают повысить эффективность работы органов власти и обеспечивают защиту прав граждан на получение квалифицированного ответа на свои обращения.

16. Для того чтобы повысить уровень информированности граждан о работе Администрации и увеличить доверие к ней, необходимо активно использовать местные СМИ и проводить больше выездных мероприятий с участием жителей района и главы Администрации. Таким образом, граждане смогут напрямую обращаться с проблемами, предложениями и замечаниями, а Администрация сможет оперативно реагировать на них и принимать конкретные меры. Это позволит создать более прозрачную и открытую систему взаимодействия между Администрацией и жителями района.

В результате применения данных мер можно ожидать снижения социальной напряженности и повышения доверия к власти со стороны жителей. Таким образом, реализация данных мероприятий является необходимой для обеспечения стабильности и благополучия в регионе.

Заключение

Таким образом, в результате проведенного исследования можно сделать следующие выводы. Обращения граждан в администрацию района – это важнейший канал обратной связи населения с органами государственного управления, поэтому необходимо принимать меры по его развитию. Работа с обращениями граждан является не только важной, но и необходимой составляющей эффективного управления. Она позволяет учитывать мнение и потребности населения, а также принимать решения, ориентированные на реальные потребности общества. Без учета обращений граждан невозможно обеспечить социальную справедливость и эффективность государственного управления. Поэтому важно создать механизмы, которые позволят гражданам обращаться к органам власти и получать оперативный и качественный ответ на свои вопросы и проблемы.

Каждый гражданин имеет право обращаться в органы местного самоуправления, что является неотъемлемым правом. Такое право не только защищает права и свободы граждан, но и позволяет контролировать деятельность органов государственного управления. Обращения жителей являются важным источником информации о социально-экономическом положении населения, их потребностях, настроениях и месте проживания. Это помогает усилить контроль гражданского общества над работой органов власти и бороться с различными проблемами, такими как бюрократизм и коррупция. Также благодаря обращениям можно выявить негативные явления в различных сферах жизнедеятельности государственного и муниципального управления. Обращения граждан отражают социальную активность людей и уровень доверия к политическим институтам государства.

Благодаря своевременному и качественному решению проблем, которые поступают в виде обращений, возможно удовлетворить потребности

и запросы граждан, снизить напряженность в обществе, повысить авторитет органов власти и управления, а также укрепить их связь с населением.

На данный момент, не смотря на высокую эффективность работы Администрации Кировского района Санкт-Петербурга с обращениями граждан, больше половины жителей района остаются не удовлетворены работой Администрации. Низкий показатель обращений в Администрацию также свидетельствует о существовании недоверия жителей к деятельности Администрации. Об этом также свидетельствуют многочисленные негативные отзывы в сети «Интернет», содержащие жалобы людей на работу Администрации. В связи с выявленными проблемами необходимо принять следующие меры по совершенствованию работы Администрации с обращениями граждан:

1. Необходимо внедрить более глубокую систему оценки обращений, которая не только учитывает формальные показатели, такие как соблюдение сроков и ранжирование по тематикам, но и учитывает качественные параметры. Это может включать в себя анализ содержания обращения, его полноты и точности, а также способность решить проблему клиента. Такой подход поможет повысить уровень удовлетворенности клиентов и повысить эффективность работы организации.

2. Для улучшения работы Администрации Кировского района и повышения удобства для граждан, необходимо активно использовать современные интернет-технологии. Одним из важных инструментов является страница Администрации Кировского района на сайте Администрации Санкт-Петербурга, которая позволяет обеспечить открытость информации о рассмотрении обращений граждан и организаций. Это поможет сделать работу Администрации более прозрачной и эффективной.

3. Для повышения эффективности работы Администрации района необходимо учитывать мнение и потребности населения. Для этого предлагается ввести механизм обратной связи, который будет осуществляться через проведение опросов населения и интерактивных опросов. Оценка

уровня удовлетворенности граждан, обратившихся в Администрацию района, и выявление проблемных моментов и возможностей для улучшения качества обслуживания будут применены для улучшения работы Администрации района и увеличения удовлетворенности населения.

4. Необходимо систематически публиковать информацию о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, связанных с ними, которые поступили в Администрацию и были зарегистрированы. Это можно осуществить путем создания специального архива данных и выгрузки информации из системы электронного документооборота и делопроизводства Администрации в раздел «Результаты рассмотрения обращений».

5. Необходим сбор информации об уровне удовлетворенности граждан работой Администрации в целом. На данный момент данная статистическая информация отсутствует. Данная официальная информация в структурированном виде будет способствовать совершенствованию работы Администрации в целом, что повысит уровень доверия граждан.

6. Рекомендуются размещение на сайте Администрации бланков не только заявлений, но и жалоб, предложений, а также рекомендаций по заполнению формы заявления.

7. Для достижения эффективности работы необходимо организовывать совместные выезды с заявителями и проводить проверки по обращениям, которые были направлены в другие органы власти, ответственные за решение данных вопросов. Кроме того, необходимо посещать соответствующие органы, чтобы получить необходимую информацию. Такой подход поможет улучшить качество работы и удовлетворить потребности граждан.

8. Совершенствовать формы отчетности по работе с обращениями граждан, в том числе ведение Реестров и итоговых таблиц.

9. Выносить на обсуждение на совещание при главе Администрации вопросы состояния и мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан.

10. При проведении конкурсов на замещение вакантных должностей государственной службы в обязательном порядке проводить тестирование на знание кандидатами законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

11. Важно предоставлять методическую и практическую помощь исполнительным органам государственной власти и органам местного самоуправления, которые прошли контрольные мероприятия, в организации работы по устранению выявленных недостатков и реализации предложений по совершенствованию работы с обращениями граждан.

12. Для того чтобы гарантировать соблюдение законодательства о порядке рассмотрения обращений, необходимо проводить проверки и привлекать к ответственности должностных лиц и работников исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, которые допустили нарушения. Это позволит обеспечить эффективное функционирование системы обращений и защитить права граждан, что является важным аспектом правового государства.

13. Предлагается увеличить количество информационных материалов в местных СМИ о работе Администрации, чтобы повысить информированность граждан о работе и уровень доверия к Администрации.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/?ysclid=lfb2s6jk70300434052

2. Постановление Конституционного Суда РФ от 18.01.1996 № 2-П «По делу о проверке конституционности ряда положений Устава (Основного Закона) Алтайского края» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_23036/ca1820d99f2c758e82d835816b28c0a34417dc33/?ysclid=lfb4p4rdku583741976

3. Федеральный конституционный закон от 21.07.1994 № 1-ФКЗ (ред. от 01.07.2021) «О Конституционном Суде Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.12.2021) [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_4172/?ysclid=lfb4jifz2fr383076240

4. Федеральный конституционный закон от 28.06.2004 № 5-ФКЗ (ред. от 30.12.2021) «О референдуме Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48221/?ysclid=lfb4l68ob688685758

5. Федеральный конституционный закон от 26.02.1997 № 1-ФКЗ (ред. от 09.11.2020) «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13440/?ysclid=lfb4msnbtg95514929

6. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

7. Указ Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215502/

8. Указ Президента РФ от 21.01.2020 № 21 (ред. от 20.10.2022) «О структуре федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_343385/2a2e0d5ab713adec5c44331fc7f46c5dd7065d55/?ysclid=lfb9ak3wh5461814672

9. Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 (ред. от 20.10.2021, с изм. от 18.03.2022) «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_54774/a95497e9b88334c59bbcd8b538d9b47f7661f7b1/?ysclid=lfb4fyhlfe77856201

10. Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/188439/?ysclid=lfb9vz2bt6751300454>

11. Закон Санкт-Петербурга от 11 апреля 2018 г. № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города федерального значения Санкт-Петербурга» (Принят Законодательным Собранием Санкт-Петербурга 28 марта 2018 года) (с изменениями и

дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://base.garant.ru/43442734/?ysclid=li0hozoana589780015>

12. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 19 января 2018 г. № 4 «Об утверждении Порядка оценки деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://base.garant.ru/43441018/?ysclid=li0ovb429w358610370>

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202011170022?ysclid=li0zuwvqnd187693721>

14. Распоряжение Администрации Кировского района Санкт-Петербурга от 07.08.2013 № 1977-р «Об утверждении Регламента администрации Кировского района Санкт-Петербурга в новой редакции» (с изменениями на 13 июля 2021 года) [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://docs.cntd.ru/document/537939069?marker=6580IP>

15. Распоряжение Администрации Кировского района Санкт-Петербурга от 30.06.2021 № 117-п об определении ответственных лиц администрации Кировского района Санкт-Петербурга за работу с сообщениями граждан, поступающими посредством единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, реализованной на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»

[Электронный ресурс]. – Режим доступа:
https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kirovsk/documents/

16. Алехин А.П. Административное право Российской Федерации: Учебник / А.П. Алехин, А.А. Кармолицкий, Ю.М. Козлов // М.: ИКД «Зерцало-М». – 2018. – 608 с.

17. Балашов А.Н. Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : справочно-практическое пособие / А. Н. Балашов, Е. А. Демкина, Л. В. Зубова, Е. И. Маторина, А. С. Кусков // ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2019. – 108 с.

18. Бахрах Д.Н. Административное право: Учебник для вузов / Д.Н. Бахрах, Б.В. Российский, Ю.Н. Стариков // 2-е изд., изм. и доп. — М.: Норма, 2020. — 800 с.

19. Ефимова Е.А. Некоторые аспекты реализации прав граждан на обращения в органы государственной власти и местного самоуправления // Приоритеты развития экономики в условиях цифровизации. – 2021. – С. 157-163.

20. Капранова Ю.В. Конституционно-правовой институт обращений граждан: отдельные вопросы теории // ЮП. 2018. №2 (85) [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://cyberleninka.ru/article/n/konstitutsionno-pravovoy-institut-obrascheniy-grazhdan-otdelnye-voprosy-teorii> (дата обращения: 05.03.2023)

21. Корнишина С.Н. Проблемы эффективности института обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления // В современной России. – 2021. – С. 178.

22. Корнишина С.Н. Работа с обращениями граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти // Социум и жизненное пространство личности (междисциплинарные аспекты). – 2020. – С. 54-59.

23. Марченко А.М. Проблемы реализации гражданами права на обращения в органы государственной власти в устной форме // Алтайский вестник государственной и муниципальной службы. – 2020. – №. 18. – С. 22-24.

24. Маякова Е.О. Рассмотрение обращений граждан в эпоху информационных технологий // Актуальные проблемы борьбы с преступностью: вопросы теории и практики. – 2021. – С. 99-101. Нагимова А.М. Эффективность деятельности государственных органов управления как фактор повышения качества жизни в регионе: проблемы оценки и измерения. Казань: Казан. госуниверситет, 2019. - С. 54 - 58.

25. Надыгина Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»/Учебное пособие. Нижний Новгород, 2018 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.unn.ru

26. Решетова А.А. Эволюция ответов на обращения граждан // Научное сообщество студентов. Междисциплинарные исследования. – 2021. – С. 22-29.

27. Савина, Т. Н. Проблемы бюрократии в современной России / Т. Н. Савина, Э. Т. Дашдамиров // . – 2019. – № 2(5). – С. 2.

28. Савоськин А.В. Личный прием граждан: проблемы правового регулирования и практики реализации // Lex russica. – 2019. – №. 10 (155). – С. 71-83.

29. Смертина Ю.Р. Особенности работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Российской Федерации // Экономика и социум. 2020. №12-2 (79). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan-v-organah-mestnogo-samoupravleniya-rossiyskoy-federatsii> (дата обращения: 05.03.2023)

30. Телегин А.С. Административное право : учебник /А.С. Телегин, А.М. Бобров, О.А. Иванова, Н.В. Тиунова // Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Пермь, 2020. – 340 с.

31. Уваров А.А. Проблемы правового регулирования и реализации права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления // Государственная власть и местное самоуправление. – 2019. – №. 2. – С. 26-31.

32. Шайхуллин М.С. Право на обращения в системе конституционно-правовых гарантий реализации прав, свобод и законных интересов граждан // Матрица научного познания. – 2021. – №. 2-1. – С. 176-178.

33. Единый портал обращений граждан «Электронная приемная» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://letters.gov.spb.ru/reception/form/?agency=6d05842ddcd448789d2d51925c3996b9>

34. Личный прием граждан в Администрации Кировского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kirovsk/obrasheniya-grazhdan/personal_reception/

35. Об обращениях граждан, поступивших в Правительство Российской Федерации в марте 2023 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://services.government.ru/overviews/48178/>

36. Обзоры обращений граждан в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kirovsk/obrasheniya-grazhdan/obzory-obrashe
[nij/](https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kirovsk/obrasheniya-grazhdan/obzory-obrashe)

37. Образцы бланков обращений в Администрации Кировского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kirovsk/obrasheniya-grazhdan/formy-obrashe
[nij-zayavlenij/](https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kirovsk/obrasheniya-grazhdan/formy-obrashe)

38. Опрос об удовлетворенности населения работой организаций и служб в Кировском районе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/352206/>

39. О текущей ситуации в российской экономике. Декабрь 2022 – январь 2023 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/material/directions/makroec/ekonomicheskie_obzory/o_tekushchey_situacii_v_rossiyskoj_ekonomike_dekabr_2022_yanvar_2023_goda.html?ysclid=lh4vm1ysga678861124

40. Отзывы жителей Кировского района о работе Администрации Кировского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://otzovik.com/review_6758070.html?ysclid=li0xsbk44g536746456

41. Официальный сайт Администрации Кировского района Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kirovsk/information/

42. Показатели эффективности государственного управления Российской Федерации за 2017 - 2021 гг. GRICS [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://info.worldbank.org/governance/wgi/Home/Reports>

43. Справка к отчету о работе с обращениями граждан в Администрации Кировского района Санкт-Петербурга за I квартал 2023 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/static/writable/documents/2023/04/24/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82_%D0%B2_%D0%A3%D0%A0%D0%9E%D0%93_1_%D0%BA%D0%B2_2023-%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0.docx

Структура Администрации Кировского района Санкт-Петербурга

Отдел / должность	ФИО
Глава администрации	Иванов Сергей Владимирович
Секретарь главы	Моложон Виктория Сергеевна
Советник главы администрации	Борисов Дмитрий Александрович
Первый заместитель главы администрации	Борейко Наталия Викторовна
Заместители главы	Захаров Владимир Борисович Ларченко Стелла Анатольевна Антонец Андрей Владимирович Изотов Вадим Алексеевич
Секретари	Ясман Елена Валерьевна Макарова Анастасия Юрьевна
Начальник сектора информации - пресс-службы	Шибанова Ольга Валерьевна
Сектор дежурной службы	
Начальник сектора	Назаров Александр Юрьевич
Жилищный отдел	
Начальник отдела	Оловянишникова Маргарита Геннадьевна
Общий отдел	
Начальник отдела	Арсентьева Оксана Георгиевна
Отдел благоустройства и дорожного хозяйства	
И.о. начальника отдела	Голуб Светлана Сергеевна
Отдел бухгалтерского учета и отчетности	
Начальник отдела	Салахов Денис Вячеславович

Отдел финансов	
Начальник отдела	Васильева Татьяна Геннадьевна
Отдел закупок	
Начальник отдела	Ракитин Виталий Львович
Отдел здравоохранения	
Начальник отдела	Строков Владимир Петрович
Отдел информатизации и связи	
Начальник отдела	-
Отдел культуры	
Начальник отдела	Быстрова Ирина Михайловна
Отдел молодежной политики, физической культуры и спорта	
Начальник отдела	Зимин Игорь Владимирович
Отдел образования	
Начальник отдела	Ступак Юлия Владимировна
Отдел организационной работы и взаимодействия с органами местного самоуправления	
Начальник отдела	Бырдина Ольга Николаевна
Отдел по вопросам государственной службы и кадров	
Начальник отдела	Амосова Анастасия Михайловна
Отдел по вопросам законности, правопорядка и безопасности	
Начальник отдела	Садовникова Мария Викторовна
Отдел потребительского рынка	
Начальник отдела	Коршунов Андрей Викторович
Отдел районного хозяйства	
Начальник отдела	Кузьмицкая Лидия Михайловна
Отдел социальной защиты населения	
Начальник отдела	Сергеева Ирина Ильинична

Отдел строительства и землепользования	
Начальник отдела	Груздева Наталья Анатольевна
Отдел экономического развития и инвестиций	
Начальник отдела	Иващенко Ирина Александровна
Сектор по мобилизационной подготовке	
Начальник отдела	Алексеев Владимир Григорьевич
Юридический отдел	
Начальник отдела	Портная Татьяна Ивановна
Служба Заказчика	
Директор	Борисова Кира Николаевна

Образец бланка обращения в адрес главы администрации Кировского района
Санкт-Петербурга

Главе администрации
Кировского района Санкт-Петербурга
С.В.Иванову

от _____

проживающего (ей) по адресу:

телефон: _____

Эл. адрес
(если есть) _____

Получение На руки/почтой/эл. почтой

ответа: _____
(нужное подчеркнуть)

З А Я В Л Е Н И Е

(дата)

(подпись)

Образец бланка обращения в адрес заместителя главы администрации
Кировского района Санкт-Петербурга

Заместителю главы администрации
Кировского района Санкт-Петербурга

от _____

проживающего (ей) по адресу:

телефон: _____

Эл. адрес
(если есть) _____

Получение На руки/почтой/эл. почтой
ответа: (нужное подчеркнуть) _____

З А Я В Л Е Н И Е

_____ (дата) _____ (подпись)

График приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц главой администрации Кировского района Санкт-Петербурга, первым заместителем главы администрации Кировского района Санкт-Петербурга, заместителями главы администрации Кировского района Санкт-Петербурга

№ п/п	Ф.И.О. руководителя	Даты приема	Часы приема	Место приема
1	Глава администрации Иванов Сергей Владимирович	1-ая, 2-ая, 3-я, 4-ая среда	15.00 – 17.00	каб. № 158 1 этаж
2	Первый заместитель главы администрации Борейко Наталья Викторовна	1-ая, 2-ая, 3-я, 4-ая среда	11.30 - 13.00	каб. № 158 1 этаж
3	Заместитель главы администрации Антонец Андрей Владимирович	1-ый, 2-ой 3-ий, 4-ый вторник	15.00 – 16.00	каб. № 158 1 этаж
4	Заместитель главы администрации Захаров Владимир Борисович	1-ый, 2-ой 3-ий, 4-ый вторник	16.00 – 18.00	каб. № 158 1 этаж
5	Заместитель главы администрации Изотов Вадим Алексеевич	1-ый, 2-ой, 3-ий, 4-ый понедельник	15.00 – 16.00	каб. № 158 1 этаж
6	Заместитель главы администрации Ларченко Стелла Анатольевна	1-ый, 2-ой, 3-ий, 4-ый понедельник	16.00 – 18.00	каб. № 158 1 этаж

График приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц руководителями структурных подразделений администрации Кировского района Санкт-Петербурга

№ п/п	Ф.И.О. руководителя	Даты приема	Часы приема	Место приема
1	Алексеевец В.Г. начальник сектора по мобилизационной подготовке	Понедельник Среда	15.00 - 17.00 10.00 – 12.00	каб. № 349 (346) 3 этаж
2	Арсентьева О.Г. начальник общего отдела	Вторник	10.00 – 12.00	каб. № 377 3 этаж
3	Бырдина О.Н. начальник отдела организационной работы и взаимодействия с органами местного самоуправления	Среда	15.00 – 16.00	каб. № 366 3 этаж
4	Быстрова И.М. начальник отдела культуры	Среда	15.00 – 17.00	каб. № 373 3 этаж
5	Голуб С.С. временно исполняющий обязанности начальника отдела благоустройства и дорожного хозяйства	1-ый, 3-ий 2-ой, 4-ый вторник	10.00 – 13.00 16.00 – 18.00	каб. № 394 3 этаж
6	Груздева Н.А. начальник отдела строительства и землепользования	Понедельник	16.00 – 18.00	каб. № 367 3 этаж

7	Зимин И.В. начальник отдела молодежной политики, физической культуры и спорта	Понедельник	14.00 – 16.00	каб. № 387 3 этаж
8	Иващенко И.А. начальник отдела экономического развития и инвестиций	Вторник	14.00 – 16.00	каб. № 464 4 этаж
9	Коршунов А.В. начальник отдела потребительского рынка	Среда	10.00 – 12.00	каб. № 362 3 этаж
10	Кузьмицкая Л.М. начальник отдела районного хозяйства	1-ый, 3-ий 2-ой, 4-ый вторник	10.00 – 12.00 16.00 – 18.00	каб. № 390 3 этаж
11	Оловянишникова М.Г. начальник жилищного отдела	Понедельник	16.00 – 18.00	каб. № 34 (вход через каб № 35) 1 этаж (по предварительно й записи по телефону: 417-60-82)
12	Портная Т.И. начальник юридического отдела	1-ый, 3-ий вторник	10.00 – 12.00	каб. № 158 1 этаж (по предварительно й записи в каб. № 258 2 этаж)
13	Ракитин В.Л. начальник отдела закупок	Пятница	10.00 – 12.00	каб. № 240а 2 этаж
14	Садовникова М.В.	Понедельник	14.00 –	каб. № 357

	начальник отдела по вопросам законности, правопорядка и безопасности		18.00	3 этаж
15	Сергеева И.И. начальник отдела социальной защиты населения	1-ый, 3-ий понедельник	14.00 – 16.00	каб. № 214 2 этаж
16	Строков В.П. начальник отдела здравоохранения	Среда	15.00 – 16.00	каб. № 244 2 этаж
17	Ступак Ю.В. начальник отдела образования	Вторник	16.00 – 18.00	каб. № 440 4 этаж
18	Ушенина А.М. начальник отдела по вопросам государственной службы и кадров	Среда	10.00 – 12.00	каб. № 152 1 этаж
19	Шибанова О.В. начальник сектора информации-пресс-службы	Среда	16.00 – 18.00	каб. № 364 3 этаж

Опрос о качестве работы с обращениями граждан и организаций

Оцените пожалуйста (поставьте галочку в соответствующей колонке):

	Удовлетвори тельно	Неудовлетво рительно	Затрудняюсь ответить
Доступность информации о сроках рассмотрения поданного обращения и форме (способе) получения на него ответа			
Получение информации о стадии рассмотрения обращения			
Срок ожидания ответа на обращение			
Полнота и понятность информации в ответе на Ваше обращение			
Удовлетворенность результатом обращения			